



গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
উপজেলা সমাজসেবা কার্যালয়
ভালুকা, ময়মনসিংহ

www.dss.bhaluka.mymensingh.gov.bd

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

ক্রমিক নং	প্রদত্ত সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/মাধ্যম	সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি/সম্মানি প্রদান ব্যবস্থা	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (পদবি, ফোন ও ইমেইল)
০১	বয়স্ক ভাতা	১.জাতীয় পরিচয়পত্র ২.নগদ হিসাব সচল আছে এমন মোবাইল নাম্বার ৩.ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রি করণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানী নগদে মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে ভাতার অর্থ প্রদান	০৩ মাস/প্রতি তিন মাস পরপর ভাতা প্রদান করা হয়	পদবি: উপজেলা সমাজসেবা অফিসার মোবাইল: ০১৭০৮৪১৫০০০ ইমেইল:usso.bhaluka.@dss.gov.bd
০২	বিধবা ও স্বামী নিগৃহীতা মহিলা ভাতা	১.জাতীয় পরিচয়পত্র ২.নগদ হিসাব সচল আছে এমন মোবাইল নাম্বার ৩.ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন ৪. স্বামী মৃত্যুর অনলাইন সনদ/প্রত্যয়নপত্র	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রি করণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানী নগদে মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে ভাতার অর্থ প্রদান	০৩ মাস/প্রতি তিন মাস পরপর ভাতা প্রদান করা হয়	

০৩	অস্বচ্ছল প্রতিবন্ধী ভাতা	১.জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ ২.নগদ হিসাব সচল আছে এমন মোবাইল নাম্বার ৩.সুবর্ণ নাগরিকের পরিচয়পত্র ৪. ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রি করণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানী নগদদের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে ভাতার অর্থ প্রদান	০৩ মাস/প্রতি তিন মাস পরপর ভাতা প্রদান করা হয়
০৪	বেদে ও অনগ্রসর সম্প্রদায়ের বিশেষ ভাতা	১.জাতীয় পরিচয়পত্র ২.নগদ হিসাব সচল আছে এমন মোবাইল নাম্বার ৩.ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন/নির্ধারিত আবেদন ফরমে আবেদন	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রি করণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানী নগদদের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে ভাতার অর্থ প্রদান	০৩ মাস/প্রতি তিন মাস পরপর ভাতা প্রদান করা হয়
০৫	হিজড়া ভাতা	১.জাতীয় পরিচয়পত্র ২.নগদ হিসাব সচল আছে এমন মোবাইল নাম্বার ৩.ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন/নির্ধারিত আবেদন ফরমে আবেদন	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রি করণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানী নগদদের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে ভাতার অর্থ প্রদান	০৩ মাস/প্রতি তিন মাস পরপর ভাতা প্রদান করা হয়
০৬	প্রতিবন্ধী শিক্ষা উপবৃত্তি	১.জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ ২. সুবর্ণ নাগরিকের পরিচয়পত্র ৩.ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন/নির্ধারিত আবেদন ফরমে আবেদন	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রি করণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানী নগদদের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে ভাতার অর্থ প্রদান	০৩ মাস/প্রতি তিন মাস পরপর ভাতা প্রদান করা হয়
০৭	বেদে সম্প্রদায়ের শিক্ষার্থীদের উপবৃত্তি	১.জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ ২. ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন/নির্ধারিত আবেদন ফরমে আবেদন	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রি করণের মাধ্যমে মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানী নগদদের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে ভাতার অর্থ প্রদান	০৩ মাস/প্রতি তিন মাস পরপর ভাতা প্রদান করা হয়
০৮	হিজড়া শিক্ষার্থীদের উপবৃত্তি	১.জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ ২.ভাতা প্রাপ্তির জন্য অনলাইনে আবেদন/নির্ধারিত	MIS ব্যবস্থাপনায় ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির তথ্য এন্ট্রি করণের মাধ্যমে	০৩ মাস/প্রতি তিন মাস পরপর

		আবেদন ফরমে আবেদন ৩. হিজড়া প্রত্যয়ন	মোবাইল ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানী নগদের মাধ্যমে ভাতাপ্রত্যাশী ব্যক্তির মোবাইলে ভাতার অর্থ প্রদান	ভাতা প্রদান করা হয়
০৯	পল্লী সমাজসেবা কার্যক্রম	১. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি ২. ছবি ০২ কপি ৩. জরিপ ফরম ৪. আবেদন ফরম	বিনা মূল্যে	পিআইসি সভায় অনুমোদনের পর সর্বোচ্চ ০৫ দিন
১০	পল্লী মাতৃকেন্দ্র	১. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি ২. ছবি ০২ কপি ৩. জরিপ ফরম ৪. আবেদন ফরম	বিনা মূল্যে	পিআইসি সভায় অনুমোদনের পর সর্বোচ্চ ০৫ দিন
১১	দক্ষ ও প্রতিবন্ধী পুনর্বাসন কার্যক্রম	১. জাতীয় পরিচয়পত্রের সত্যায়িত কপি ২. ছবি ০২ কপি ৩. জরিপ ফরম ৪. আবেদন ফরম ৫. সুবর্ণ নাগরিকের পরিচয়পত্র	বিনা মূল্যে	পিআইসি সভায় অনুমোদনের পর সর্বোচ্চ ০৫ দিন
১২	ক্যাপিটেশন গ্রান্ট	১. নিবন্ধিত বেসরকারী এতিমখানার নিবাসী ২. ন্যূনতম ১০ জন এতিম শিশু থাকতে হবে।	বিনা মূল্যে	০৩ মাস/৬ মাস
১৩	স্বৈচ্ছাসেবী সংস্থা নিবন্ধন	১. প্রাক নিবন্ধন ফরম (পূরণকৃত) ২. সভাপতি, সম্পাদকের জাতীয় পরিচয় পত্রের সত্যায়িত কপি ৩. কার্যকরী সদস্যদের ছবি	বিনা মূল্যে	৩০ দিন
১৪	ক্যান্সার/ কিডনী/ লিভার সিরোসিস/ স্ট্রোক প্যারালাইজড/ জন্মগত হদরোগে আক্রান্ত রোগীর আর্থিক সহায়তা	১. আবেদন ফরম ২. বিশেষজ্ঞ ডাক্তারের প্রত্যয়ন ৩. চিকিৎসা সংক্রান্ত খরচের ভাউচার ৪. ছবি ০২ কপি ৫. জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্মনিবন্ধন সনদের সত্যায়িত কপি	বিনা মূল্যে	বরাদ্দ প্রাপ্তির পর সর্বোচ্চ ০৫ দিন
১৫	প্রতিবন্ধিতা সনাক্ত করণ জরিপ	১. জাতীয় পরিচয়পত্র/ জন্ম সনদের সত্যায়িত কপি	বিনা মূল্যে	০২ দিন

		২. ছবি ০১ কপি ৩. পূরনকৃত জরিপ ফরম ৪ ডাক্তার কর্তৃক সনাক্তকরণ		
১৬	রোগীকল্যাণ সমিতি	১. জাতীয় পরিচয়পত্র/জন্ম নিবন্ধন সনদ ২. আবেদন ফরম (হাসপাতালে ভর্তিকৃত হতে হবে)	বিনা মূল্যে	১ ঘন্টা
১৭	প্রবেশন/শিশু সুরক্ষা	প্রতিটি উপজেলা সমাজসেবা অফিসার নিজ দায়িত্বের অতিরিক্ত হিসাবে প্রবেশন অফিসারের ভূমিকা পালন করে। এক্ষেত্রে উপজেলা সমাজসেবা অফিসার কে থানা, আদালত এর সাথে নিয়োগিত যোগাযোগ রাখতে হয়।	বিনা মূল্যে	তাৎক্ষণিক সেবা প্রদান
১৮	ক্ষুদ্র জাতিস্বত্তা ও নৃগোষ্ঠীর জীবনমান উন্নয়নমূলক কার্যক্রম	নির্ধারিত ফর্মে আবেদন, প্রার্থী বাছাই ও নির্বাচন, এবং উপজেলা কমিটির মাধ্যমে অনুদান বিতরণ	বিনা মূল্যে	উপজেলা কমিটির অনুমোদনের পর সর্বোচ্চ ০২ দিন

২) প্রিয়/সম্মানিত সেবাপ্রত্যাশী/সেবাগ্রহীতা আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা

❖ প্রতিশ্রুত/কাজিফত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়

- ✓ স্বয়ংসম্পূর্ণ অনলাইন আবেদন/আবেদন জমা প্রদান
- ✓ যথাযথ প্রক্রিয়ায় প্রয়োজনীয় ফিস পরিশোধ করা (যদি প্রয়োজন হয়)
- ✓ সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা

৩) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে/কাজ্জিত সেবা না পেলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/অফিস প্রদানের সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান না পেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সঙ্গে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/অফিস প্রধান সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	পদবি: উপপরিচালক, জেলা সমাজসেবা কার্যালয়, ময়মনসিংহ ফোন: +৮৮০৯১৬৫৭৮৫ ইমেইল: dd.mymensingh.gov.bd ওয়েবসাইট: www.dss.mymensingh.gov.bd	তিন মাস
০২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	পদবি: পরিচালক, বিভাগীয় সমাজসেবা কার্যালয়, ময়মনসিংহ ফোন: ০২৯৯৬৬৬৯২৬৬ ইমেইল: dir.mymensinghdiv@dss.gov.bd ওয়েবসাইট: www.dss.mymensinghdiv.gov.bd	এক মাস
০৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫ নং গেইট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	তিন মাস